

Protokoll i sak 523/2009

for

Boligtvistnemnda

29.04.10

Saken gjelder: Reklamasjon på gulvfliser

1. Sakens faktiske sider

Partene har ikke fremlagt noen kontrakt eller leveransebeskrivelse for nemnda, men det fremgår av protokollen fra overtakelsesforretningen at kontrakten ble signert 4. oktober 2006. Samme dag signeres *"endringsavtale nr 3"*, der forbrukeren bl.a. kjøper *"skiferfliser i kjøkken og toalett"* for kr 18 000, inkl mva.

I hht forbrukerens klage for nemnda, startet arbeidene med boligen 13. november 2006.

Entreprenøren bestiller flisene levert fra et fliscenter 5. mars 2007. På 4 angitte steder skal disse være av typen *"Luberon Antrasitt 30x30"*, fordelt på:

| | |
|----------------------|---------------------|
| Hall/trapp hovedplan | 16,1 m ² |
| Garderobe hovedplan | 3,4 m ² |
| WC hovedplan | 2,2 m ² |
| Teknisk hovedplan | 2,8 m ² |

Ny bestilling sendes 10. april 2007 på samme type fliser, men nå er mengden 18 m².

(Det fremkommer senere at det var entreprenøren som selv skaffet flislegger, og stod for selve flisleggingen)

Det avholdes overtakelsesforretning 22. juni 2007. Protokollen angir ikke noe om det tvisteforholdet nemnda skal behandle, men det anmerkes at entreprenøren bl.a. skal *"skrape lim etc. på fliser i gang"*.

I klagen for nemnda hevder forbrukeren at han reklamerte muntlig på flisene, overfor entreprenørens byggeleder, 1. september 2007.

Flisleverandøren kontakter *"KfB Kompetansesenteret for Byggkeramikk"*, som foretar befaring av boligen, og skriver rapport 8. februar 2008. (Ikke opplyst hvem som reklamerte på flisene over for leverandøren, om det var entreprenøren eller forbrukeren) Årsaken til henvendelsen og rapporten angis å være at:

Det er utført 2 gulvfelter av ca 18 m² med V&B – serie Luberon gråsort. Her er nyanser på ca 60 fliser så store at byggherre ikke aksepterer resultatet. Disse ligger spredt utover og skaper et urolig gulv

Det fremgår av rapporten at det for den aktuelle flistypen normalt vil opptre ”forskjellige nyanser”, og at det derfor er viktig at det på samme gulv ikke benyttes fliser fra forskjellige partier. Det opplyses imidlertid at flisleggeren *ikke* kan bekrefte at *så* har skjedd i angjeldende tilfelle, men det påpekes at det uansett ”fullt og helt er flisleggerens ansvar å foreta kontroll av varene før legging”, og at det dermed ikke kan reklameres overfor flisleverandøren på et ”montert produkt”, forutsatt at nyansene er så store at de burde vært oppdaget under legging. Det hevdes også at ”normal prosedyre for slike fliser er at det kun skal nebyttes 1 nyanse på hele gulvet – hvis annet ikke er avtalt”.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 21. april 2008. Han opplyser at flisleverandøren, åpenbart i direkte kommunikasjon med *han*, nå har skiftet ut 14 fliser i gangen. Selv om de nye flisene ikke er helt like de andre, angir forbrukeren at ”fargeforskjellen i hvert fall ble bra”. Han opplyser imidlertid at det fortsatt gjenstår en del fliser ”med den mørke fargen, blant annet under trappa og noen halve inntil lister og dørstokk”. Også disse ønskes skiftet ut, men da trengs det angivelig assistanse fra en snekker, og forbrukeren spør om entreprenøren vil bidra med slik hjelp. Han ønsker også at det skiftes fliser i garderoben, da det også der er et markert skille mellom mørke og lyse fliser.

Entreprenøren svarer samme dag, 21. april 2008 at han har formidlet e-posten videre til flisleverandøren, med gir samtidig beskjed om at ”de tar kontakt for utførelse av dette, og vi sender med en snekker samme dag”.

Det avholdes ett-årsbefaring 11. juni 2008. I protokollens første punkt angis:

Bytte fliser v/vegg til soverom/trapp, og v/utgangsdør. Går videre med flisleverandør. Saken vurderes videre!

Samme dag fyller forbrukeren ut et ”Reklamasjonsskjema”, der han reklamerer på at:

1. Gulvfliser i gang og garderobe har ulike farger og overflater. Noen har blank overflate, andre har ru overflate
2. Gulvfliser kjøkken har ulike overflater. Noen er blanke andre er ru

Hans hovedkrav er at det legges nye fliser i gang og garderobe, mens flisene i kjøkkenet ”overflatebehandles”. Som et alternativ angis det at man:

lar flisene være som de er, og krever erstatning på kr 100 000 for gang og garderobe

Kjøkken: godtar flisene som de er mot en erstatning på kr 25 000

Dersom flisene skiftes i gang og graderobe, kreves det:

Rengjøring av rengjøringsfirma (rundvask)

Entreprenøren bekrefter 19. juni 2008 at han har mottatt reklamasjonen, og at denne nå ”blir oversendt Hadeland Flissenter som allerede har utført utskifting av noen fliser i denne leveransen”. Han opplyser at han ikke vil ta noe standpunkt før han mottar svar fra leverandøren.

Et notat fra ”KfB AS – Konstruksjoner med keramiske fliser”, datert 6. juli 2008 innledes som følger:

Hva er en 1. sortering?

Fliser produsert som 1. sortering iht. NS EN 14411 kan inneholde inntil 5 % fliser som ikke er feilfrie. Dette kan være sorte prikker, kantglasur som ikke er heldekkende og små nålestikk i glasuren. Slike produkter er det utførendes ansvar å benytte på fornuftig måte. Disse kan sorteres ut og benyttes til kapp.

Et orienteringsskiv fra ”Byggkeramikforeningen nr 2 – 2007” omtaler en rekke henvendelser fra forbrukere, og svar på disse vedrørende bl.a. fargeforskjeller og nyanser på fliser.

Forbrukeren skriver til entreprenøren 22. august 2008, etter at man angivelig har avtalt at forbrukeren skal presisere hvilke alternativer han kan tenke seg vedrørende flisene i kjøkkenet. Helst ønsker han at det legges nye fliser oppå de som allerede er der, men det betinger at de nye også legges inn under kjøkkeninnredningen. Dersom *det* ikke lar seg gjøre ønskes økonomisk kompensasjon i hht tidligere fremsatt krav.

Vedrørende skifte av ca 60 fliser i gang og garderobe, anføres det at ”*dette vil medføre betydelige ulemper for oss*”, og at ”*kompensasjon ønskes*”. Det samme gjelder angivelig for arbeidet i kjøkkenet, dersom det der skal legges nye fliser. Forbrukeren opplyser for øvrig at det er et ”*avvik i farge*” i fuger der fliser er skiftet, og det anmodes om at man sørger for at disse minimaliseres. Utbedringsarbeidet ønskes utført før 27. september 2008.

Forbrukeren skriver til entreprenøren 2. september 2008, og opplyser at en representant fra flisleverandøren utførte ”*overflatebehandling på gulvfliser på kjøkkenet*” dagen før. Det opplyses at resultatet med hensyn til overflaten ”*ble bra*”, men at det ikke ble noen synbar bedring vedrørende fargeforskjellene, da disse kanskje heller ble mer fremtredende. Det hevdes også at man fremdeles kan se at enkelte fliser er blankere enn de andre. Forbrukeren uttrykker skepsis med hensyn til å legge nye fliser oppå de ”gamle”, og foreslår at han heller:

prøver å leve med flisene slik de er i dag mot en kompensasjon som det ble angitt i reklamasjonen

Han uttrykker for øvrig tilfredshet vedrørende oppfølgingen fra flisleverandøren, og opplyser at han nå avventer avklaring med hensyn til hva som skal skje med gang og garderobe. Entreprenøren oppfordres til å ”*komme med et forslag til løsning som vi kan leve med*”.

Entreprenøren svarer 4. september 2008 at forbrukeren skal få et svar fra daglig leder. Svaret kommer 15. september. Entreprenøren opplyser at han har vært i kontakt med flisleverandøren flere ganger, og at det angivelig førte til at leverandøren overflatebehandlet gulvet i kjøkkenet. Han vil imidlertid ikke, av prinsipp utbetale økonomisk kompensasjon i reklamasjonssammenheng, da han heller foretrekker å foreta utbedring. Han angir at dersom forbrukeren ”*fortsatt ikke er fornøyd med det arbeidet som er utført fra vår side*”, så ber han om at han ”*får utført de nødvendige arbeider – slik at vi får avsluttet denne saken*”. Angivelig for å komme videre i prosessen, ber han om skriftlig svar innen 14 dager.

Forbrukeren svarer 17. september 2008. Han påpeker at flisene ”*er lagt feil både på kjøkken, i garderobe og i gang*”, og krever ”*at skaden som er gjort utbedres*” av entreprenøren. Entreprenøren anmodes om å komme med et forslag til hvordan dette kan gjøres.

Entreprenøren svarer forbrukeren med en e-post fra 19. september 2008. (Ikke fremlagt for nemnda) Han viser der angivelig til at han ikke har godkjent forbrukerens reklamasjon på feillagte fliser, og at saken er oversendt firmaets advokat.

Forbrukeren skriver til entreprenøren 22. oktober 2008, og viser til overnevnte e-post. Han spør om hvordan saken nå ligger an, og når han kan forvente tilbakemelding. (Forbrukeren har på fremlagt kopi for nemnda påført en tekst om at han etter dette ikke hørte noe fra entreprenøren eller hans advokat før 22.06.09)

Forbrukeren sender e-post til flisleverandøren 30. april 2009, der han opplyser at flisleggingen opprinnelig startet innerst på kjøkkenet, og at den etter kjøkkenet ble avsluttet midt i garderoben/hallen, der det hevdes å være *"et klart skille"*. Etter *det* oppstod det angivelig et opphold på flere dager, da entreprenørens flislegger angivelig *"gikk tom for fliser"*. Det vedlegges fotografier som hevdes å vise situasjonen.

Forbrukeren sender ny e-post til flisleverandøren 25. mai 2009, der han igjen poengterer at han er fornøyd med den oppfølgingen han har fått av firmaet, og med at leverandøren har "stilt opp" med utskifting av fliser. Dette arbeidet stoppet imidlertid opp, etter at entreprenøren angivelig ikke stilte opp med snekker for å bistå med utskifting av fliser på vanskelig tilgjengelige steder som under trapp og ved listverk. Forbrukeren uttrykker misnøye med at entreprenøren ikke har fulgt opp det ansvaret han angivelig hadde, til tross for at han har vært på flere befaringer, da det hevdes å være *han* som er ansvarlig for det oppståtte forholdet.

Det oppstår en konflikt mellom entreprenøren og flisleverandøren, da entreprenøren angivelig holder tilbake betaling for leverte fliser. Flisleverandøren tar ut forliksklage for Forliksrådet, og sender med egen redegjørelse 25. mai 2009.

Forliksrådet behandler saken 4. juni 2009, og fatter vedtak om at entreprenøren må betale for flisene, da det angivelig er:

- flisleggers ansvar å kontrollere flisene før legging
- ulikheter i farge og struktur på fliser i naturmaterialer fra ulike partier

Entreprenørens advokat skriver til forbrukeren 22. juni 2009. Han viser til forliksrådets avgjørelse, og opplyses at han legger til grunn at flisleverandøren ikke har noe reklamasjonsansvar i saken. Når det gjelder forbrukerens reklamasjon overfor entreprenøren, anføres det at forbrukeren ikke reklamerte *"over fargeforskjeller på flisgulvene ved overtakelsen"*, til tross for at disse må ha vært synlige. Det anføres at saken *"uansett dreier seg om et forhold av begrenset/beskjeden estetisk betydning"*, og at forbrukeren har krevd kompensasjon i form av utbetaling av et prisavslag. Advokaten opplyser at det ikke er aktuelt for entreprenøren å gå inn på en slik løsning, da det ikke foreligger noe saklig grunnlag for reklamasjonen fordi fargeforskjeller *"er noe som kan oppstå på denne typen produkter"*. Det hevdes videre at entreprenørens eventuelle ansvar uansett kun kan dreie seg om ytterligere utskifting av fliser for å fjerne/dempe fargeforskjell, men at man har oppfattet forbrukeren dit hen at han ikke er interessert i *"slikt ytterligere arbeid"*. Dermed opplyses det at entreprenøren med dette anser *"denne saken som avsluttet"*.

Forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda. Saken mottas 4. november 2009. Han vedlegger en egen redegjørelse og fotografier, og krever at entreprenøren skal ferdigstille

påbegynt retting av mangel ved utskifting av fliser, og foreta utbedring av fuger mellom fliser i entrè og garderobe som hevdes å ha fått forskjellig farge. Alternativt kreves det prisavslag stort kr 25 000 for feillagte fliser i kjøkkenet, pluss kr 75 000 for entrè og garderobe. Dersom utbedring foretas, kreves vask og rengjøring etter utført arbeid.

Entreprenøren gir tilsvar 26. november 2009. Han hevder at han aldri har ”godkjent” forbrukerens reklamasjon, og anfører igjen at forbrukeren først reklamerte ved ett-årsbefaringen. Det anføres at det er normalt med farge- og nyanseforskjeller i den typen fliser som er levert. Videre hevdes det at forbrukeren har hatt flere samtaler direkte med flisleverandøren, ”med det resultat at Hadeland Flisenter har prøvd å utbedre overflater på enkelte fliser som kunden klaget på”. Dermed konkluderer entreprenøren med at flisleverandøren må ha akseptert reklamasjonsgrunnlaget fra forbrukeren, og at dette har medført at de har byttet ut flere fliser uten at *han* har blitt involvert i prosessen. Han uttrykker forundring over at ”reklamasjonsarbeidet er påbegynt” uten at han ”har gitt klarsignal for dette”. Entreprenøren hevder for øvrig at ”gulvet nå fremstår som helt utmerket”, og siterer fra et angivelig utsagn fra sin prosjektleder som skal ha uttalt det samme, og anført at han ikke kan forstå hva forbrukeren ser, som han selv ikke kan se. Han skal også ha antydnet at forbrukeren egentlig nå bare er ute etter en økonomisk kompensasjon. Entreprenøren viser til forbrukerens fremsatte krav ved reklamasjonen, og brevet fra advokaten fra 22. juni 2009. Dermed avvises forbrukerens krav.

Forbrukeren svarer 22. desember 2009. Han bestrider at gulvet nå fremstår som ”helt utmerket”, og viser til fotografiene vedlagt klagen for nemnda, samt utsagn fra flisleverandøren. Han bestrider også at det ikke ble reklamert før ved ett-årsbefaringen, da han hevder at det ble reklamert muntlig til byggeleder allerede kort tid etter innflytting, og hevder at det ”tidlig på høsten” ble avholdt en befaring med flisleggeren til stede. Det anføres for øvrig at entreprenøren burde ha oppdaget forholdet gjennom sin egen internkontroll. Forbrukeren hevder at det ble avholdt felles befaring 19. august 2008, og at det da ble ”konkludert med at flisene var lagt feil, og at de måtte utbedres”. Dette hevdes å ha vært foranledningen til e-posten fra 22. oktober, der forbrukeren opplyser at han i kjøkkenet helst ser at det legges nye fliser oppå de som allerede er der, forutsatt at de nye også legges inn under kjøkkeninnredningen, eller at det gis en økonomisk kompensasjon dersom *det* ikke lar seg gjøre. Forbrukeren påpeker at arbeidet med utskifting av fliser *er* påbegynt, og krever at dette slutføres ved at gjenstående ”stygge fliser” skiftes ut.

Entreprenøren svarer 18. januar 2010. Han anfører at forbrukerens reklamasjon ”tar utgangspunkt i at noen av flisene har nyanser i farge og struktur, noen som kan forekomme i naturmaterialer”, og han gjentar påstanden om at forbrukeren først reklamerte 11. juni 2008 i hht reklamasjonsskjemaet, mens overleveringen fant sted 22. juni 2007. Entreprenøren hevder igjen at han aldri har godkjent forbrukerens reklamasjon, og påpeker at de utskiftingsarbeidene som har blitt foretatt er gjort av flisleverandøren ”i samråd med vår kunde”. Det anføres igjen at saken egentlig dreier seg om ”forhold av begrenset/beskjeden estetisk betydning”, og at dette ”bevises” ved at forbrukeren først reklamerte et helt år etter overtakelsen.

Forbrukeren svarer 31. januar 2010. Han hevder igjen at han reklamerte muntlig allerede tidlig på høsten 2007, og at han ikke ble oppfordret til skriftlig å fylle ut noe reklamasjonsskjema før ved ett-årsbefaringen. For øvrig intet nytt.

Entreprenøren svarer 24. februar 2010. Intet spesielt nytt.

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova gjelder for avtalen.

I denne saken har entreprenøren, på forbrukerens bestilling, levert og lagt en spesifisert type keramiske fliser på gulv i kjøkken, gang og garderobe. Forbrukeren har reklamert på store fargenyanser mellom flisene, og på forskjeller i overflate i form av glans og matthet. Han hevder at han reklamerte muntlig overfor byggelederen allerede kort tid etter overtakelsen 22. juni 2007, og at det tidlig på høsten samme år ble avholdt en befaring med entreprenørens flislegger til stede. Han bestrider imidlertid ikke at det først ble reklamert skriftlig ved ett-årsbefaringen. Forbrukeren anfører bl.a. at entreprenøren burde ha oppdaget forholdet gjennom sin egen internkontroll. Han hevder at det har vært avholdt flere befaringer der entreprenøren har vært representert, og viser spesielt til befaringen 19. august 2008, etter ett-årsbefaringen 11. juni 2008, da det angivelig ble konkludert med at flisene var lagt feil, og at de måtte utbedres. Dette hevdes å ha vært foranledningen til e-posten fra 22. oktober, der forbrukeren opplyser at han i kjøkkenet helst ser at det legges nye fliser oppå de som allerede er der, forutsatt at de nye også legges inn under kjøkkeninnredningen, eller at det gis en økonomisk kompensasjon dersom *det* ikke lar seg gjøre. Forbrukeren påpeker at arbeidet med utskifting av fliser *er* påbegynt, men at det stoppet opp fordi entreprenøren angivelig ikke stilte med snekker som lovt i e-post fra 21. april 2008. Han krever at utbedringsarbeidet sluttføres ved at gjenstående ”*stygge fliser*” skiftes ut i entrè og garderobe, eller at det alternativt gis et prisavslag stort kr 75 000. For feillagte fliser i kjøkkenet kreves utbedring ved at det legges nye fliser oppå de ”gamle”, eller at det alternativt gis et prisavslag stort kr 25 000. Det kreves også at fargeforskjeller i fuger mellom opprinnelige og utskiftede fliser utjevnes. Dersom utbedringsarbeidet foretas, kreves vask og rengjøring etter utført arbeid.

Entreprenøren hevder at han aldri har godkjent forbrukerens reklamasjon, og bestrider at det ble reklamert muntlig allerede tidlig etter overleveringen, slik forbrukeren hevder. Han anfører at det først ble reklamert ved ett-årsbefaringen. Han anfører også at det er normalt med farge- og nyanseforskjeller i den typen fliser som er levert. Videre hevder han at forbrukeren har hatt flere samtaler direkte med flisleverandøren, med det resultat at leverandøren har skiftet ut enkelte fliser og prøvd å utbedre overflatene på andre, spesielt i kjøkkenet. Entreprenøren hevder at *det* viser at flisleverandøren må ha akseptert reklamasjonsgrunnlaget fra forbrukeren, uten at *han* har blitt involvert i prosessen. Han uttrykker forundring over at reklamasjonsarbeidet ble påbegynt uten at han hadde gitt noe klarsignal for dette. Entreprenøren hevder for øvrig at gulvet nå fremstår som helt utmerket, og at forbrukeren egentlig først og fremst vil ha en økonomisk kompensasjon, men forbrukeren bestrider dette.

Nemnda viser til buofl § 30 første ledd første punktum, som stiller opp krav til at forbrukeren reklamerer innen rimelig tid for å kunne gjøre en mangel gjeldende overfor entreprenøren. Bestemmelsen har følgende ordlyd:

Forbrukaren mistar retten til å gjera ein mangel gjeldande dersom det ikkje er gjeve melding til entreprenøren om at mangelen blir gjort gjeldande innan rimeleg tid etter at forbrukaren oppdaga eller burde ha oppdaga mangelen.

Det legges til grunn at partene er uenige om når forbrukeren reklamerte første gang. Nemnda finner at den usikkerheten som hersker rundt dette spørsmålet, må gå ut over forbrukeren som er den nærmeste til å dokumentere når reklamasjon har funnet sted. Det legges dermed til grunn at forbrukeren først reklamerte ved sin sitt brev av 11. juni 2008, det vil si fem dager etter ett-årsbefaringen, og ca ett år etter overtakelsen 22. juni 2006. Nemnda er ikke i tvil om

at forbrukeren må ha sett, eller i alle fall burde ha sett de forhold som han har reklamert på allerede ved overtakelsen. Forbrukeren har ikke bestridt entreprenørens påstand om at han fikk flisleverandøren til å foreta utskifting av fliser uten å involvere entreprenøren, og nemnda kan ikke se at entreprenøren har påtatt seg noe reklamasjonsansvar, selv om han lover å stille med snekkerassistanse i sin e-post fra 21. april 2008. Entreprenøren har ikke opplyst hvorfor så ikke skjedde.

Selv om de framlagte fotografiene tyder på at det er lagt fliser med større fargeforskjeller enn det forbrukeren måtte finne seg i, er dette forhold som naturlig skulle ha vært tatt opp og reklamert fra forbrukers side på et langt tidligere tidspunkt enn det (etter nemnda oppfatning) faktisk skjedde. Forbrukeren får dermed ikke medhold i sitt krav.

Nemnda kommer imidlertid til at entreprenøren vederlagsfritt må stå ved sin lovnad om å stille med snekkerassistanse dersom forbrukeren vil gå videre med utskifting av fliser under trapp og ved belistning.

3. Konklusjoner

- Forbrukeren gis ikke medhold i kravet om utskifting av ytterligere fliser, eller alternativt prisavslag
- Entreprenøren må vederlagsfritt stå ved sin lovnad om å stille med snekkerassistanse dersom forbrukeren vil gå videre med utskifting av fliser under trapp og ved belistning.